

修理について

- ・ 有償修理で、「お客様ご申告の症状が再現しない」、または「お客様のご要望により修理を行わず、返却をする」場合は以下の費用が発生いたします。あらかじめご了承ください。
費用：作業工賃＋送料＋梱包箱代（ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合）
 - ・ お客様ご申告の障害現象が再現しない場合は修理を行わず、当社規定の動作チェックを実施して返送させていただきます。
 - ・ 以下の場合は全て有償となります。
 1. 保証書のご提示がない場合。
 2. 保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造番号または保証番号、販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合。
 3. お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障。
 4. お客様の分解、改造などによる故障。
 5. 地震、落雷などの天災、人災(停電など)による故障。
 6. 当社指定以外の機器、消耗品に起因する故障。
 7. 消耗部品(バッテリーパック等)の交換。
- ※ 保証期間内でも保証規定に基づき有償と判断された場合は、お見積りのご連絡をさせていただきます。
- ・ お客様のご要望により、当社にてハードディスクドライブの内容を工場出荷時に戻す場合、保証期間中でも有償となります(修理作業時に必要な場合を除く)。
 - ・ 液晶ディスプレイのドット欠け[黒点(光らない点)や輝点(点灯したままの点)]については、故障ではございませんので、修理の対象とはなりません。
 - ・ コンピュータウィルス等により生じた不具合の修正はできません。
 - ・ 記憶装置内のデータの保証、復旧はできませんので、事前に必ずバックアップをしてください。ハードディスクドライブの修理や初期化の際には、記憶装置内のデータが消去されます。(工場出荷時の状態になります)あらかじめご了承ください。
 - ・ 部品単品の送付(交換)はおこなっておりません。
 - ・ 修理で交換した故障部品は、返却できません。
 - ・ 修理期間中の代替機の貸し出し等はおこなっておりません。

その他修理について

- ・ 保証書裏面に記載されてある事項をよくお読みください。
- ・ 修理サービスの適用は、日本国内のみです。
- ・ 記載内容は予告なく改正、変更する場合がございますので、予めご了承ください。

修理状況のご案内

お預かりしている製品の修理状況が簡単に確認できます。iモード、EZweb、ポータフォンプライヴ!の携帯端末でご利用できます。(一部の端末を除く)

SOTEC eService モバイル
<http://sotec.eservice.co.jp/i/>にアクセス!!



QRコードからもアクセスできます。

SOTEC ケア・シート

CARE SHEET

ご購入1ヶ月以内に「故障かな」と思ったら・・・

ご購入後1ヶ月以内にハードウェアの不具合、付属品の不足などございましたら、次の窓口にお問い合わせください。早急に対応をさせていただきます。



0570-001134

9:30～18:00 (月～日) ※ 祝日、当社指定休業日を除く

または **045-330-1111**

※ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。(PHSからはご利用できません)
※ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。
※横浜近郊(隣接・20kmまで)、PHS、IP電話からは、045-330-1111をご利用ください。

1ヶ月以内対応の流れ

1ヶ月超の対応は、次のページを参照してください。

確認NG

ダイヤル回線の場合、電話機をプッシュ回線に切り替えてください。
変更できない場合はそのままお待ちください。

ナビダイヤル「0570-001134」または「045-330-1111」に電話をします。
電話回線の確認をおこないます。

▶ 音声ガイダンスにしたがい
* (こめ) と 1 をプッシュします。

確認OK

▶ 音声ガイダンスにしたがい
3 をプッシュします。

ソーテックカスタムセンタのオペレータに、電話が繋がります。

付属の保証書をお手元にご用意ください。
オペレータから、以下の情報をお伺いします。
・機種名
・製品シリアルNo,
・ご購入日およびご購入店名

診断の結果、緊急修理、欠品付属品送付等を含む対応をさせていただきます。

株式会社 ソーテック

ご購入1ヶ月超のお問合せ先

ソーテックカスタマセンタ

ソーテックカスタマセンタでは、製品をご購入いただいたお客様からの技術的なご質問や、修理に関するお問い合わせを受け付けております。



0570-001134

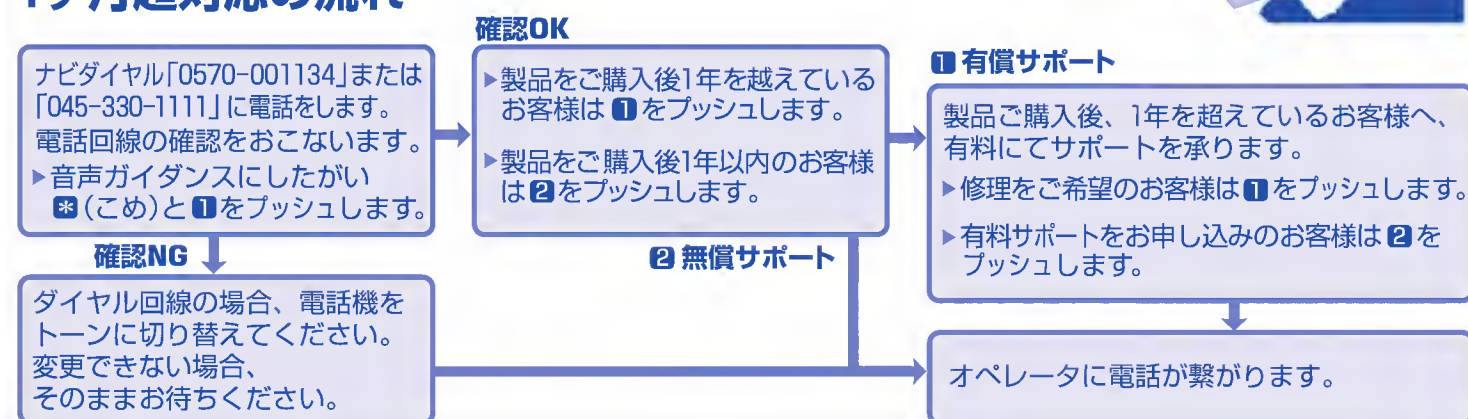
または 045-330-1111

- 無償サポート期間(製品ご購入日より1年以内)のお客様
9:30～18:00(月～日) ※祝日、当社指定休業日を除く
- 有償サポート期間(製品ご購入日より1年超)のお客様
9:30～18:00(月～日、祝日) ※当社指定休業日を除く
ご利用料金:お問い合わせ1件 2,500円(本体価格2,381円)

※ナビダイヤルは携帯電話からでもご利用できます。
(PHSからはご利用できません)
※ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。

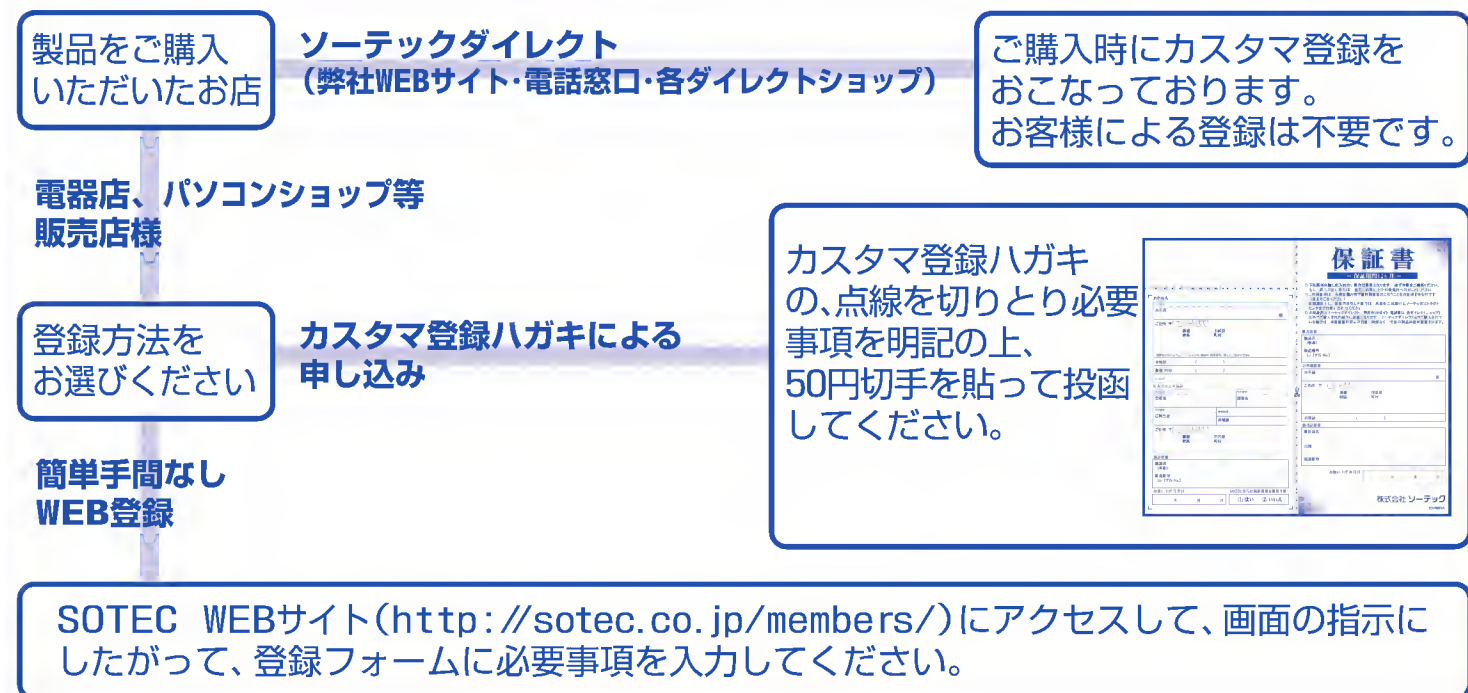


1ヶ月超対応の流れ



カスタマ登録の流れ

カスタマ登録をおこなうと、弊社製品の最新情報やトラブル発生時のサポートなど、様々な情報、サービスを提供しています。次の流れにそってお早めにご登録ください。



修理について

本製品を修理依頼される前にお読みください。修理サービスの流れ、修理中のサービスなどが記載しています。

▼ 修理をお申し込みになる前に

修理をお申し込みになる前に、ユーザーズガイドやヘルプ、ソーテックWEBサイトを参照して、問題を解決する方法が記述されていないかご確認ください。
ハードディスクの内容をご購入時の状態に戻したり、機器の増設を元に戻すと、問題が解決する場合もあります。修理をお申し込みになる前に、一度お試しください。

※ なおリカバリを実施するとお客様ご自身で作成されたデータ、インストールされたソフトウェアは消えてしまいます。あらかじめバックアップを実施することをお勧めします。

▼ 保証書の準備

修理をお申し込みの際には保証書が必要になります。カスタマ登録ハガキから保証書部分を切り離し、必要事項をご記入の上、大切に保管してください。

▼ 修理のお申し込み

修理は、電話(引き取り)で受け付けています。

■ 電話(引き取り)でお申し込みをご希望のお客様

ソーテックカスタマセンタまでお問い合わせください。

1. コールアンドピックアップサービスの受付をおこないます。

※ 有償修理の場合は、一部機種を除き、製品をお預かりする前に修理金額を提示する「先見積り」をおこなっています。

2. 所定の運送業者がお客様の指定された日時・場所へ、引き取りにお伺いします。

ご購入時の梱包箱で、PC本体、保証書のみを梱包してください。

ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合は、所定の運送業者が梱包します。
(別途、箱代がかかります)お客様はPC本体、保証書を玄関口までご用意ください。

3. リペアセンタに修理品が到着し、受付順に修理を実施します。

※ 有償修理の場合はお見積りを作成し、お客様に郵送または、FAXにてご連絡します。
見積書記載の支払い順序を経てお支払いの確認後、修理を開始いたします。

4. 修理完了後、修理報告書を同梱し、お客様の元にお届けします。

引き取りについて

- ・ 製品輸送中の破損・故障等を防ぐために、ご購入時の梱包箱、または当社で用意したPC用の梱包箱(有料)以外でのお引き取りは原則としてお受けしておりません。
- ・ キーボード、マウス等の付属品は梱包しないでください。
- ・ PC本体、保証書のみ梱包してください
- ・ ご購入時の梱包箱を使用する場合は、梱包材の向き(上下左右が発泡スチロールに表記されています)にご注意ください。
- ・ お引き取り訪問時間帯は、9～12時まで・12～15時まで・15～18時まで・18～21時までから、お選びいただけます。ただし、一部地域によっては、時間の指定ができない地域があります。